

**ЦИФРОВАЯ
ТРАНСФОРМАЦИЯ
КЛИЕНТСКОГО
ОПЫТА**

TELE2

ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ В 2020?



>50%

населения мира использует социальные сети



Цифровые привычки сохранились



>80%

пользователям смартфонов мобильный интернет помог справиться с пандемией

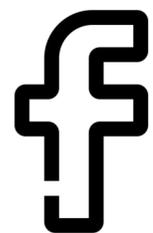
СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ МЫ ОНЛАЙН?



40%

каждый день на всех
устройствах

МЕДИАПОТРЕБЛЕНИЕ АПРЕЛЬ 2020



51%

Социальные
сети



33%

Видеоресурсы,
ТВ



14%

Новости



10%

Госуслуги



7%

Образование



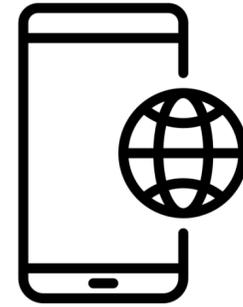
DIGITAL РАСТЕТ



+200%
обращений в
digital-каналы



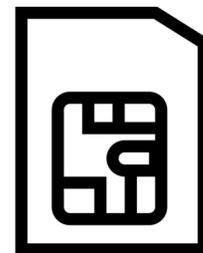
+10%
соцсети



в **2,5 раза**
Мой Tele2



в **2 раза**
мессенджеры



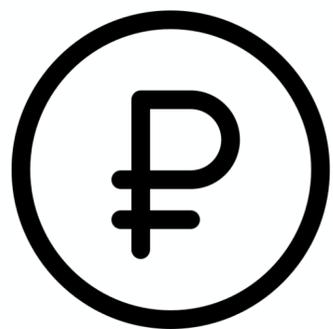
в **4 раза**
интернет-магазины

январь-май 2020

TELE2

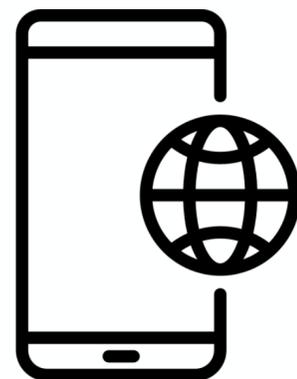
ИЗМЕНИЛИСЬ ПРИВЫЧКИ КЛИЕНТОВ Tele2

До COVID-19



Кэшбэк
AliExpress
KupiVip
NIKE
SheIN

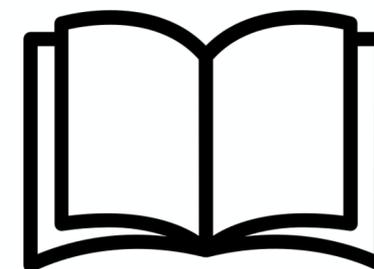
COVID-19



+17%



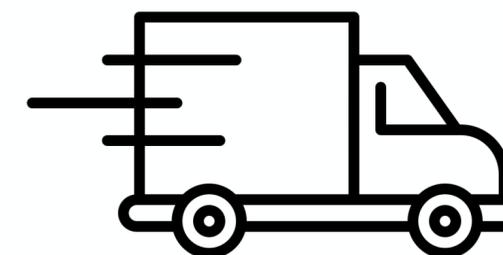
Стриминговые
сервисы



Онлайн
библиотеки



Платежные
системы



Сервисы
доставок

ПУТЬ К ОМНИКАНАЛЬНОСТИ



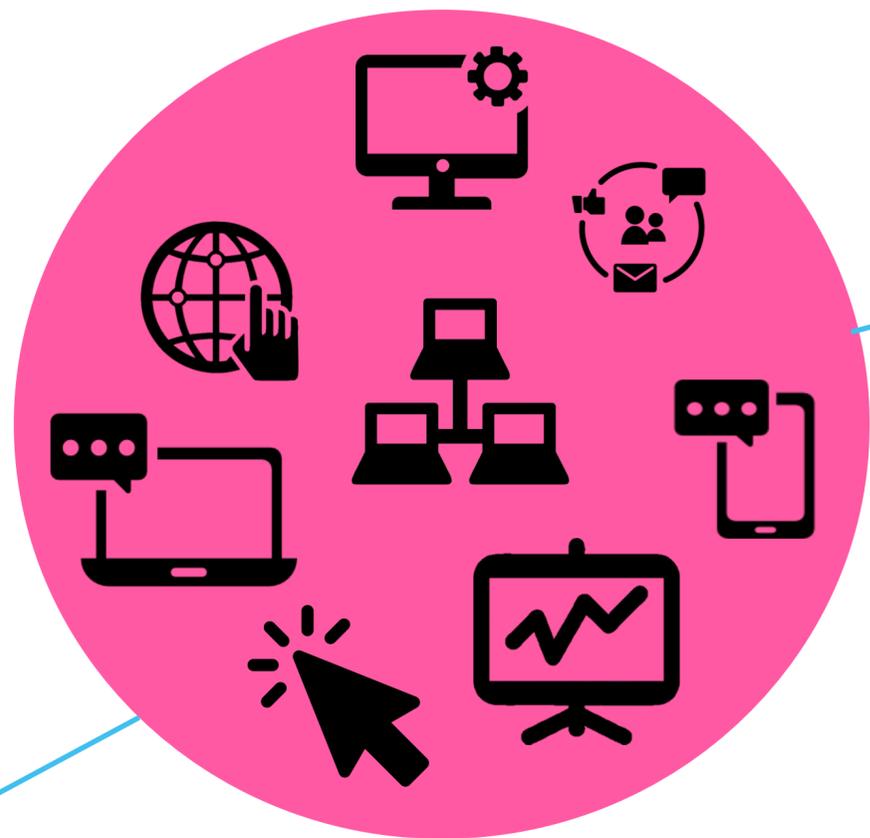
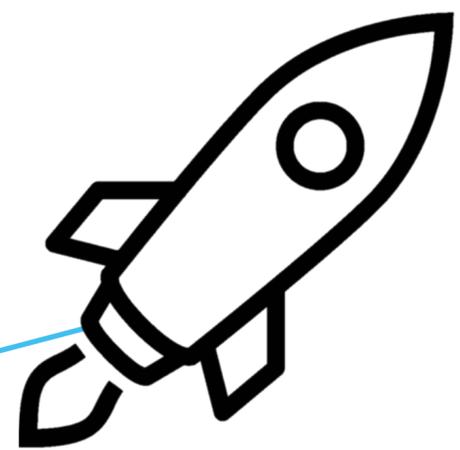
2006



2010



2020



ТРАНСФОРМАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ

TELE2

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОПУЛЯРЕН



89,8 млн
обращений



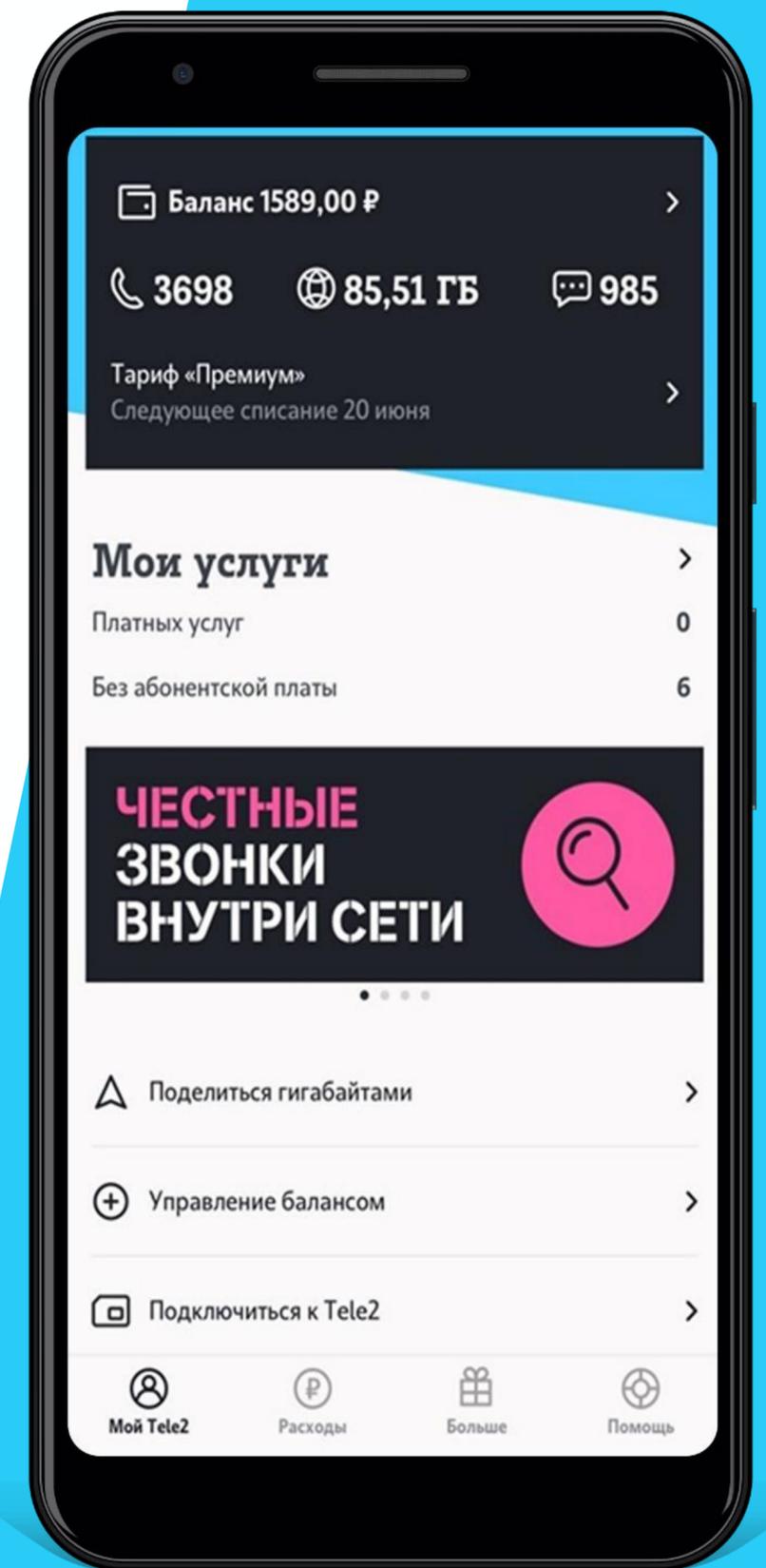
30%
клиентов



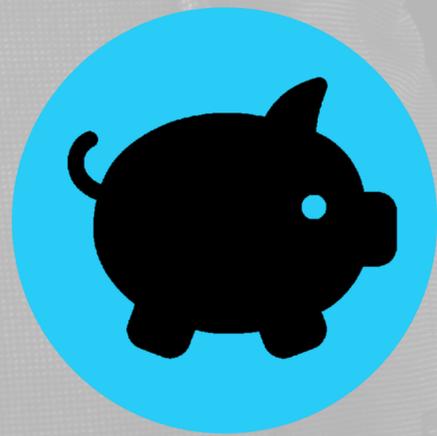
+25%
vs 2019

 **4,7** ★★★★★

 **4,3** ★★★★★☆



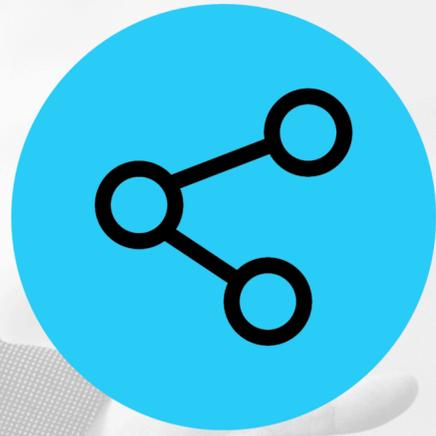
#ПЕРВЫЕВОТРАСЛИ



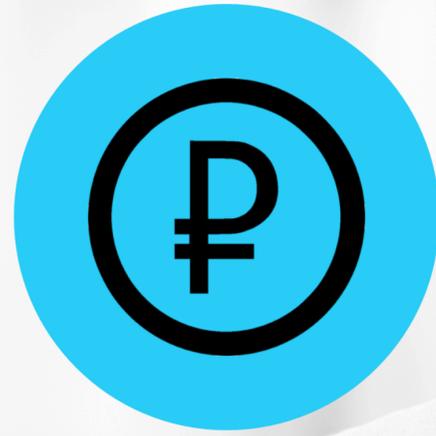
КОПИ



МЕНЯЙ



ДЕЛИСЬ



ЗАРАБАТЫВАЙ



#ОСТАВАЙСЯ
ДОМА

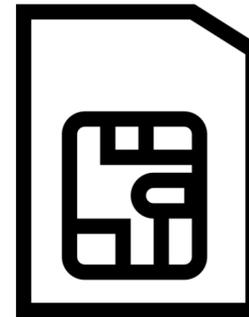


ПОЛУЧАЙ В
ПОДАРОК

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН



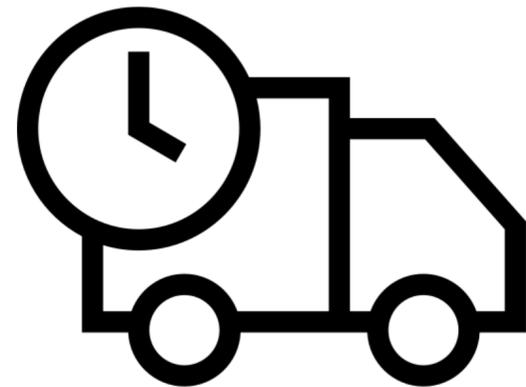
+400%
Апрель 2020



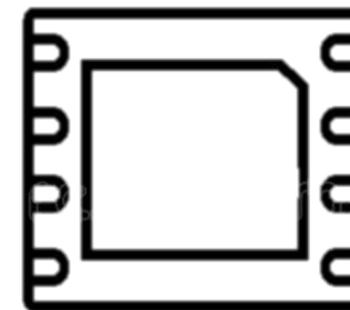
**Дистанционная
замена SIM**



Доставка
Яндекс.Такси



Доставка
В **3700+** городах

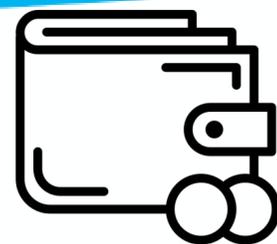


Доставка
eSIM

TELE2

ЧАТ-БОТ РЕШАЕТ

60/40



Проверит баланс



Расскажет о тарифном плане



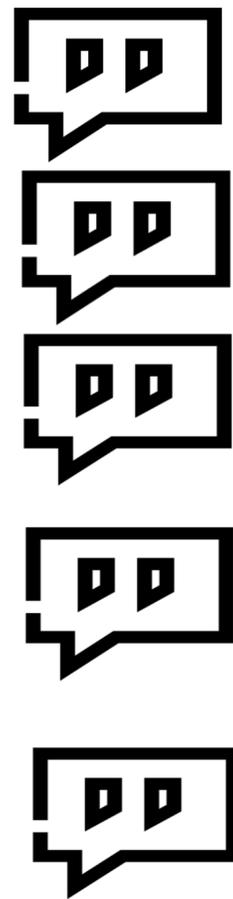
Скорректирует платеж



Уже в социальных сетях!

TELE2

«АЛИСА»-100% АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ КАНАЛ

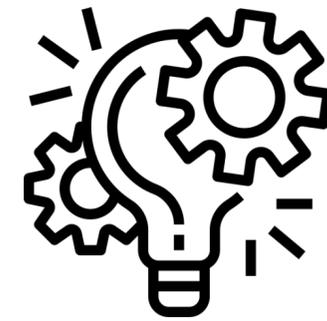


Информация о тарифном
плане
Информация о балансе

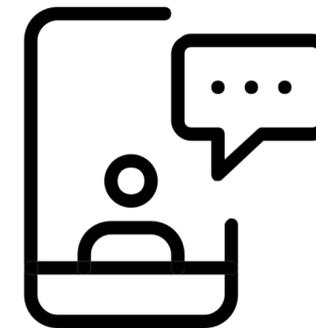
Ближайший офис

Проверка списка платных
услуг

Обслуживание в роуминге



> **900**
вопросов



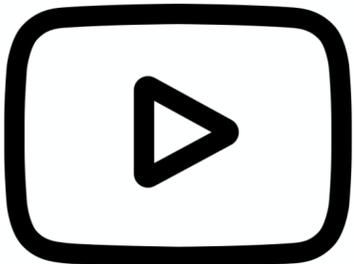
34
темы

ПРЯМЫЕ ЭФИРЫ СЛУЖБЫ ЛИЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ



9

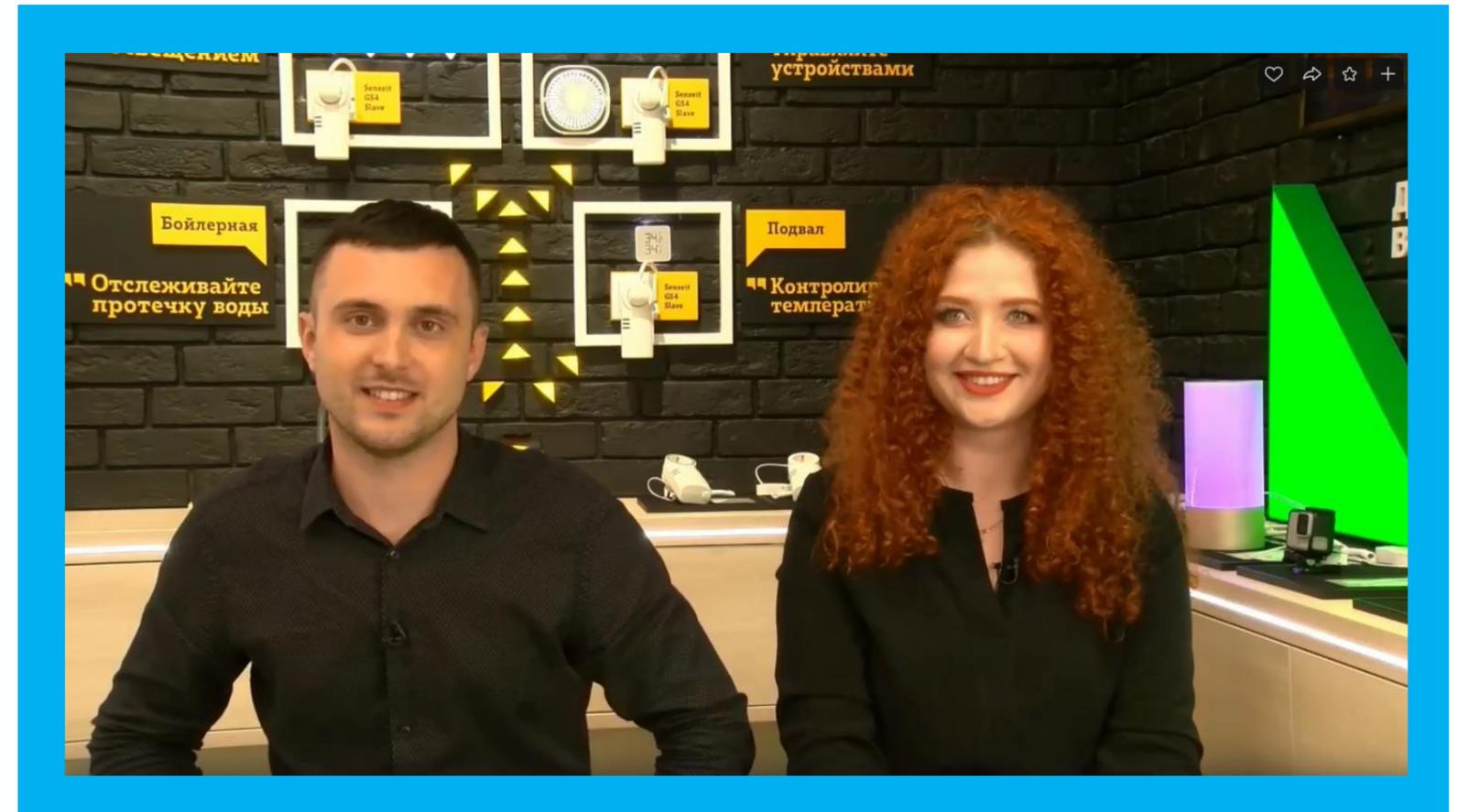
прямых эфиров 2018-2020



2,5 млн.
просмотров



2000
лайков



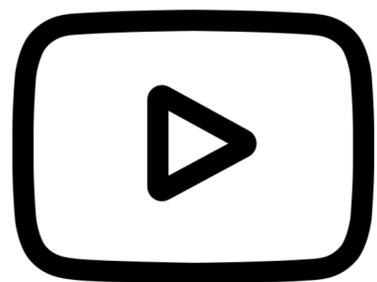
#АНТИВИРУСНЫЙ ПРЯМОЙ ЭФИР



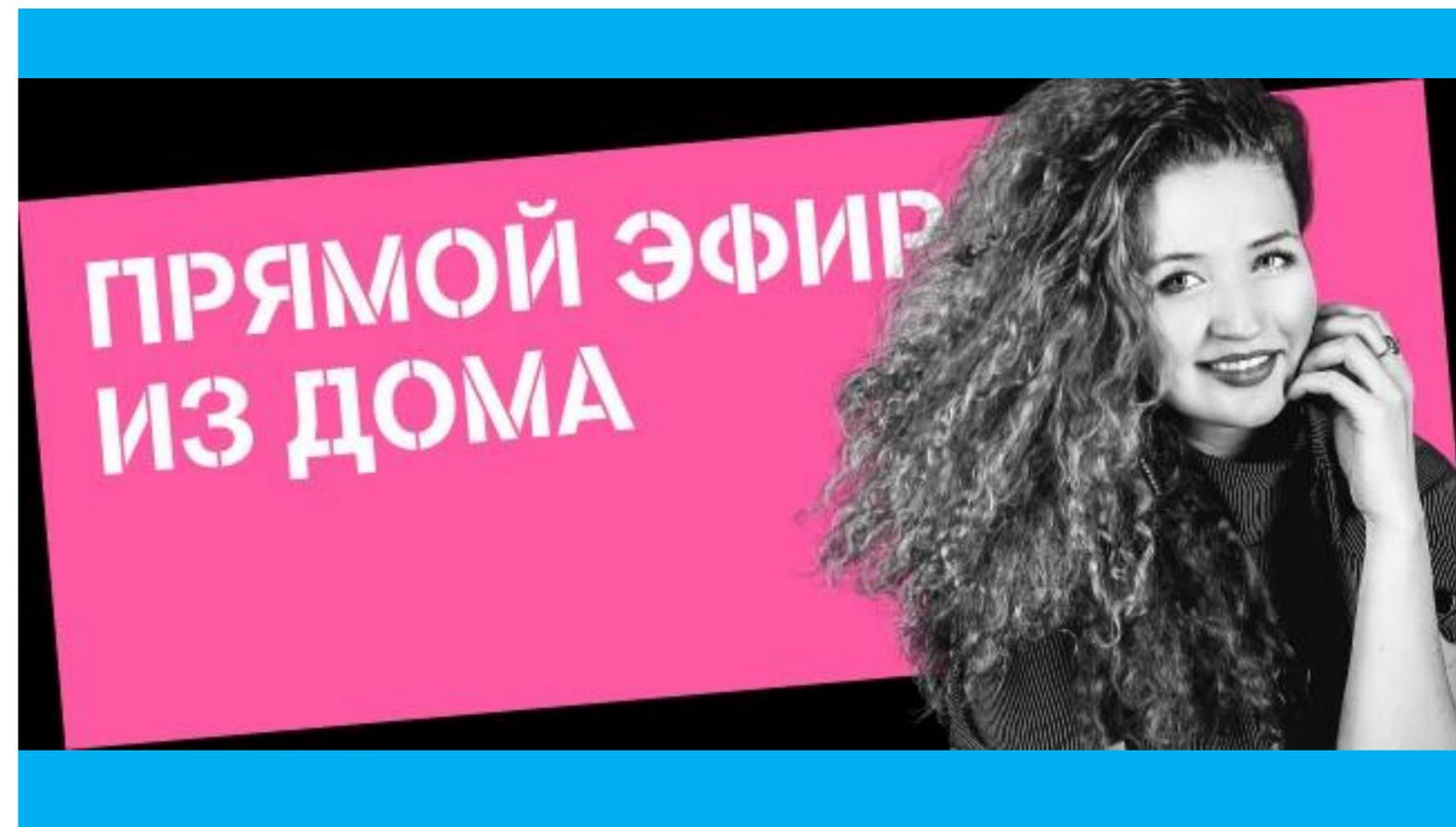
5 000
комментариев



981
лайков



1,3 млн
просмотров



ИСКРЕННОСТЬ В DIGITAL



Tele2 Россия
8 мар в 12:03

Вашим родным, близким и любимым женщинам — самые теплые слова 😊
Праздничная служба поддержки вновь на связи. Напишите в комментариях, для кого придумать поздравление: «для мамы», «для бабушки», «для подруги» или «для любимой». Мы пришлем его в ответ — забирайте, отправляйте. Приступим 📌

ПРИДУМАЕМ
ПОЗДРАВЛЕНИЕ
НА 8 МАРТА
ВАШИМ САМЫМ
ЛЮБИМЫМ
ЖЕНЩИНАМ

TELE2

0:02



Андрей Колотвин
Для жены

8 мар в 12:33 Ответить

♥ 1



Tele2 Россия ✓

Умная, красивая, смелая и мудрая жена — это все про тебя. А еще очень любимая. С 8 Марта!

8 мар в 12:37 Ответить



Иван Воробьев
Для бабушки

8 мар в 14:17 Ответить



Tele2 Россия ✓

В тебе сила, характер, красота, мудрость и неисчерпаемая энергия, которыми я горжусь! С 8 марта тебя, любимая бабушка!

8 мар в 14:30 Ответить



Ирина Анатольевна
для мамы

8 мар в 12:05 Ответить

♥ 1



Tele2 Россия ✓

Счастье — это не выиграть миллион, а быть дочерью такой восхитительной женщины, как ты, мама. С 8 Марта тебя!

8 мар в 12:06 Ответить

♥ 3

ШКОЛА ЦИФРОВОГО КЛИЕНТА



>30

публикаций



15 тыс.

лайков



24 тыс.

комментариев



1 млн

просмотров



Теперь в салонах Tele2

TELE2

ИСКРЕННИЙ СЕРВИС В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

КАК СЛУЖБА ЛИЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ
доставила бабушке продукты

Ольга Данилова
специалист
Службы личной поддержки



TELE2

КАК ПОМОЧЬ АБОНЕНТУ
сэкономить на связи за границей

Анна Зубакина
специалист
Службы личной поддержки



TELE2

ПОМОЩЬ АБОНЕНТУ В ДРУГОЙ СТРАНЕ
во время пандемии

Ирина Бикбулатова
специалист
Службы личной поддержки



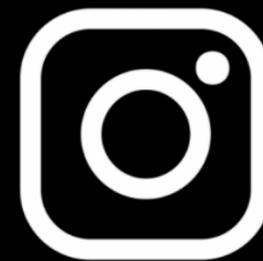
TELE2

ПОМОГАЕМ СТАРШЕМУ ПОКОЛЕНИЮ
на самоизоляции

Дмитрий Скрипка
специалист
Службы личной поддержки



TELE2



>6 ТЫС



> 1,4 ТЫС

ЧТО БУДЕТ ДАЛЬШЕ?



**ПЕРЕХОДИТЕ
СО СВОИМ НОМЕРОМ В TELE2**

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

TELE2